



NOTICE LUCARNE D'EQUIPE QVCT

La lucarne QVCT sert à observer et améliorer, **en direct**, la qualité de vie au travail, l'engagement et la performance de l'équipe. Elle permet de :

- Détecter rapidement ce qui fonctionne ou bloque
- Valoriser les bonnes pratiques
- Appliquer des actions correctives immédiates

1 Avant d'utiliser la lucarne

- **Préparer la lucarne** : PDF imprimé ou version digitale.
- **Définir le moment** : briefings, observations sur le terrain, débriefs quotidiens.
- **Créer un climat de confiance** : expliquer que l'outil sert à **améliorer l'équipe**, pas à sanctionner.
- **Prendre un stylo ou tablette** : pour cocher et noter rapidement.

2 Comment l'utiliser

1. **Observer l'équipe en situation réelle**
 - Participation aux réunions
 - Initiatives et propositions sur le terrain
 - Gestion des erreurs et incidents
2. **Coter chaque indicateur (0 à 5)**
 - 0 = très faible, 5 = excellent
 - Se baser sur les faits concrets, pas sur les impressions personnelles
3. **Ajouter un commentaire ou exemple**
 - Exemple : "Julie a proposé une solution pour fluidifier le check-in client"
4. **Sélectionner l'action immédiate adaptée**
 - **Valorisation rapide** : féliciter ou remercier
 - **Formation flash**
 - **Ajustement process** (rotation, binôme, délégation)
 - **Débrief collectif** ou communication externe

3 Focus sur les indicateurs :

- **Engagement** : participation active, contribution à une action collective
- **Initiatives** : propositions spontanées, ajustements terrain
- **Propositions d'amélioration** : idées concrètes pour améliorer le service ou le fonctionnement
- **Erreurs partagées** : reconnaissance et solutions collectives

💡 **Astuce** : observer **en situation réelle**, cocher rapidement et noter un exemple concret pour que le suivi soit exploitable.

4 Après observation

- **Débrief** avec l'équipe pour partager points forts et axes d'amélioration
- **Plan d'action immédiat** pour corriger ou renforcer
- **Suivi** lors des prochains briefings pour mesurer les progrès
- **Valoriser** systématiquement les réussites observées !

5 Conseils terrain

- **Rester factuel** : noter comportements précis
- **Commencer par le positif** : valoriser avant de corriger
- **Impliquer l'équipe** : demander leur feedback pour renforcer la sécurité psychologique
- **Répéter régulièrement** : la lucarne QVCT est un outil de suivi continu